

Código de la Tabla de Valoración (CACM):	TV – 108
Código del Estudio de Identificación y Valoración (CACM):	EIV – 2025/0006
Código del Estudio de Identificación y Valoración (proponente):	AL28074/2025/0001

I. IDENTIFICACIÓN

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA SERIE

Código de la serie	Orgánico:	
	Funcional:	03.10.05.03

Denominación vigente	Expedientes de reclamación en materia de consumo		
Denominaciones anteriores / Otras denominaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Expedientes de reclamaciones en materia de consumo - Expedientes de reclamaciones de consumo - Expedientes de reclamaciones a la OMIC 		
Fecha inicial	1983	Fecha final	

2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CREACIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad Administrativa	Función	Fecha de creación	Fecha de extinción	Disposición(es) legal(es)
Ayuntamientos	Oficina Municipal de Información al Consumidor	Gestión y coordinación d las relaciones en materia de consumo			

3. OBSERVACIONES

Este estudio se ha llevado a cabo en el Ayuntamiento de Leganés a partir de las disposiciones legales contenidas en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad; así como los expedientes custodiados en el citado ayuntamiento.

II. PROCEDIMIENTO

1. DATOS GENERALES DEL (DE LOS) PROCEDIMIENTO(S) TIPO DE LA SERIE DOCUMENTAL

Función de la serie	Gestión y coordinación de las reclamaciones que el consumidor dirige a la administración cuando se presenta un conflicto entre él mismo y una empresa o profesional que le presta un servicio o vende un bien de consumo		
¿Existe más de un procedimiento?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
Relación de procedimientos <i>(indíquese la misma en caso en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			
Nº de procedimiento	Denominación	Descripción	
1	Reclamación en materia de consumo	Procedimiento encaminado a la resolución de las reclamaciones que el consumidor realiza cuando se ha presentado un conflicto o desacuerdo entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado un servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación.	

		<p>Cualquier persona pueda plantear una reclamación de consumo cuando actúe como consumidor final, es decir, cuando la relación la haya establecido con una empresa, establecimiento o profesional, y el servicio contratado o el bien adquirido sean para su uso personal o familiar.</p> <p>No son, por tanto, reclamaciones de consumo las discrepancias que pueda haber entre empresas o entre particulares, por lo que no estarán protegidas ni por las normas de protección del consumidor ni por los organismos encargados de ello.</p>
--	--	--

2. PROCEDIMIENTO(S) DEL EXPEDIENTE TIPO

A) Datos específicos del(de los) procedimiento(s) de la serie documental:

	Nº de procedimiento	1
Denominación del procedimiento	Reclamaciones ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor	
Resumen del procedimiento	<p>Un expediente de reclamación en materia de consumo es un procedimiento administrativo que se inicia cuando un consumidor presenta una queja o reclamación contra una empresa o proveedor de bienes o servicios. Este procedimiento tiene como objetivo resolver conflictos entre consumidores y empresas o profesionales que prestan dicho servicio, buscando una solución justa y equitativa para ambas partes. La reclamación puede ser sobre bienes, suministros o servicios.</p> <p>No todas las reclamaciones pueden ser tramitadas desde consumo. Hay algunos sectores especiales en que las reclamaciones deben dirigirse al órgano correspondiente¹.</p> <p>En esos casos existen organismos determinados responsables de tramitar y resolver las quejas. No obstante, la reclamación o denuncia se puede tramitar desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que la trasladará al organismo competente, que puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bancos y entidades financieras (Banco de España). • Seguros (Dirección General de Seguros). • Inversiones (Comisión Nacional del Mercado de Valores). • Compañías aéreas (Agencia Estatal de Seguridad Aérea Aeropuertos (AESA)). • Transporte terrestre (Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid). • Alimentación e higiene alimentaria (Dirección General de Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad). • Servicios turísticos (Hoteles, agencias de viajes, restaurantes, etc.). • Centro Europeo del Consumidor). <p>El procedimiento consta de tres fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INICIO: el expediente siempre se inicia a instancia de parte. 2. INSTRUCCIÓN: si la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es competente en la materia puede 	

¹ <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/reclamaciones-sectores-especiales>

	<p>iniciar un procedimiento de mediación, en caso contrario remitirá la reclamación y la documentación acreditativa al órgano competente.</p> <p>3. FINALIZACIÓN: el expediente puede finalizar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo de las partes: el procedimiento se archiva por el éxito obtenido en la mediación. b) Falta de acuerdo de las partes: en este supuesto hay varias posibilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acudir al arbitraje. ▪ Procedimiento sancionador. ▪ Acudir a los juzgados. c) Desistimiento: archivo por falta de pruebas o por no subsanación de errores. d) Archivo: no hay fundamento legal o la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) no es competente.
Observaciones sobre el procedimiento	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Iniciación	<p>A instancia de la parte interesada reclamante mediante la presentación de la <i>Hoja de Reclamación de Consumo</i> junto con los documentos acreditativos, dirigida a Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) competente junto con los documentos acreditativos.</p> <p>El reclamante debe concretar el objeto de la Reclamación o Denuncia en la citada Hoja para poder obtener un resarcimiento por los supuestos daños o perjuicios originador por el cumplimiento defectuoso y el incumplimiento de la obligación del reclamado o por la supuesta infracción del denunciado que pretende poner en conocimiento de la Administración con potestad sancionadora. Ese documento debe ir acompañado de los Documentos Acreditativos de la relación contractual que pueda justificar la Reclamación o Denuncia.</p> <p>Actualmente, la presentación se puede realizar telemáticamente o presencial:</p> <p style="text-align: center;">1. A través de Internet</p> <p>A través de la sede de la Comunidad de Madrid², se puede descargar y presentar el impreso normalizado para la formulación de reclamaciones y denuncias de consumo. Se necesita DNI electrónico o un certificado electrónico reconocido por la Comunidad de Madrid.</p> <p>También se puede realizar el trámite se manera rápida, sencilla y segura a través del sistema IDentifica de la Comunidad de Madrid.</p> <p>O mediante Registro en Sede Electrónica, para lo cual deberá disponer de certificado o DNI electrónico o estar registrado en alguno de los siguientes sistemas de autenticación: ClavePIN, Clave Permanente o Clave Móvil.</p> <p style="text-align: center;">2. De manera presencial</p> <p>La copia que se quede el consumidor de la hoja de reclamaciones, o del</p>

² <https://sede.comunidad.madrid/denuncias-reclamaciones-recursos/reclamaciones-consumo>

		<p>escrito de reclamación, debe presentarse a través del Registro en las Oficinas de Asistencia en materia de Registro.</p>
2	Instrucción	<p>Una vez que la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) competente recibe y registra la reclamación, se procederá a la evaluación de la misma, pudiendo dar lugar a diferentes actos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de documentación: en caso de encontrar carencias o defectos en el expediente, emite Solicitud de subsanción al interesado, para que en el plazo de 10 días subsane los defectos detectados o aporte la documentación necesaria. • Traslado a otro organismo, en caso de que los hechos motivo de la reclamación no sean competencia de las oficinas de consumo, bien material o territorial. Se comunicará al reclamante el archivo en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y dicho traslado al organismo de Consumo (competencia territorial) o a la Administración correspondiente (competencia material). • Mediación: evaluada la documentación, se puede iniciar una mediación entre el reclamante y el reclamado como sistema de solución según lo preceptuado por la Ley 11/1998, de 9 de julio³ y siguiendo los pasos articulados por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid⁴. <p>Recibida la respuesta del reclamado, remite Comunicación al reclamante con la solución propuesta. Estas Comunicaciones pueden realizarse en más de una ocasión a lo largo de la tramitación del procedimiento.</p> <p>Es un sistema voluntario y gratuito de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios. La mediación se inicia cuando la Administración que tramita la reclamación comunica los hechos reclamados a la empresa y le solicita que proponga una solución al problema planteado en el plazo de <u>quince días</u>.</p>
3	Finalización	<p>El procedimiento puede finalizar de varias formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Si existe acuerdo entre las partes, el procedimiento será archivado por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) con el resultado de mediación positiva. 2.- En caso de falta de acuerdo: <ol style="list-style-type: none"> a. Puede iniciarse expediente de arbitraje de consumo en el órgano correspondiente mediante un procedimiento de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral pero no ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). b. Si el órgano gestor de la Reclamación aprecia indicios de infracción por parte del reclamado, notificará al órgano con potestad sancionadora para que en su caso inicie expediente sancionador en materia de consumo si lo estima pertinente.

³Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm.167. de 16 de julio (*corrección de errores*: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 298, de 16 de diciembre).

⁴ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm.17, de 21 de enero.

		<p>Si al tramitar una reclamación, la Administración observa indicios de infracción, puede trasladar el caso a los servicios de inspección para que, en su caso, se inicie expediente sancionador (de ocurrir esto, el reclamante no será parte del mismo, aunque sí tiene derecho a ser informado de su iniciación y resolución).</p> <p>La finalidad principal de un expediente sancionador es disuadir al que comete las infracciones de seguir haciéndolas en perjuicio de los consumidores. La sanción suele ser económica. La Administración no puede obligar a la empresa o al profesional que haya cometido una infracción y ocasionado algún perjuicio, a reparar los daños causados a un consumidor o conjunto de consumidores. Si un consumidor quiere exigir una indemnización por los daños y perjuicios sufridos deberá acudir al arbitraje (si la empresa está adherida al sistema o lo acepta para ese caso concreto) o a los tribunales de justicia.</p> <p>c. Si no existe Acuerdo entre el reclamante y el reclamado o éste se incumple, al reclamante le cabe la posibilidad de interposición de demanda ante los tribunales de justicia.</p> <p>Las acciones arbitraje y las acciones judiciales son incompatibles.</p> <p>3.- En caso de desistimiento, falta de subsanación de errores o falta de pruebas, también se acordará el archivo.</p> <p>4.- Archivo: Son archivadas sin realizar mediación las reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sin fundamento legal. - Las quejas que corresponden a otro órgano que ostenta la competencia material (Banco de España, Dirección General de Seguros, AESA, etc.) y las que ostenta la competencia territorial (otras OMICs, Comunidad de Madrid, etc.).
--	--	--

B) Documentos que conforman el (los) procedimiento(s) de la serie documental:

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Reclamación en materia de consumo

Nº de actividad 1

Denominación de la actividad Iniciación

		Nº de orden del documento	1
Documento	Hoja de reclamación/Denuncia ⁵ :		
Tradición documental	Original		
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Otros documentos que	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

⁵: existen dos modelos de hojas de reclamación

- Las que deben disponer los establecimientos
- Las que facilitan las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).

Ambos modelos están regulados en la normativa de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

acompañan	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato de compraventa ➤ Facturas ➤ Presupuestos ➤ Justificantes de pago ➤ Folletos ➤ Garantías, etc. ➤ Comunicaciones, email, etc. ➤ Documento Nacional de Identidad (Fotocopia)
Unidad o persona responsable	Oficial Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	
Trámite u operación que realiza	Registro de las reclamaciones o denuncias.	
Plazo (si hay)		
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Otros <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A4 ➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.
	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i> _____	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
	Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Reclamación en materia de consumo

Nº de actividad 2

Denominación de la actividad Instrucción

Nº de orden del documento		1
Documento	Comunicación de traslado, requerimiento y/o mediación	
Tradición documental	Original	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hoja de reclamación de la denuncia ➤ Contrato de compraventa ➤ Facturas ➤ Presupuestos ➤ Justificantes de pago ➤ Folletos ➤ Garantías, etc. ➤ Comunicaciones, email, etc. ➤ Documento Nacional de Identidad (Fotocopia) ➤ Comunicación al reclamado ➤ Comunicación al reclamante ➤ Propuesta de solución propuesta por el reclamado al reclamante.
Unidad o persona responsable	Oficial Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	

Trámite u operación que realiza	Revisión y evaluación de la documentación		
Plazo (si hay)	10 días (subsanción) y 15 días para que el reclamado proponga una solución al problema planteado (mediación)		
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato	➤ A4
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i> _____		
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

Nº de procedimiento 1

Denominación del procedimiento Reclamación en materia de consumo

Nº de actividad 3

Denominación de la actividad Finalización

Nº de orden del documento		1
Documento	Acuerdo y/o Comunicación de Archivo	
Tradición documental	Original múltiple	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	➤ Comunicación de acto de mediación ➤ Solicitud de retirada de reclamación
Unidad o persona responsable	Oficial Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	
Trámite u operación que realiza	<p>El procedimiento en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) puede finalizar mediante diferentes actos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo por acuerdo (positivo o negativo): La actividad de mediación puede suponer el Acuerdo de las partes o no. En cualquiera de los casos se comunicará su archivo a las partes, bien por mediación positiva o negativa. ▪ Archivo de desistimiento del interesado: por falta de subsanción de los errores detectado en la fase de tramitación en el plazo citado o porque los hechos o conductas reclamadas no estén amparados por la normativa de consumo o no existan indicios de infracción administrativa. En todos los casos, se acordará el archivo que será objeto de Comunicación. ▪ Archivo por carecer de fundamento, al tratarse el reclamante de una empresa o autónomo (no consumidor) versar la reclamación sobre materia ajena a Consumo o reclamar a empresas o autónomos (no consumidor) con domicilio fuera del ámbito geográfico de la Unión Europea y las quejas por imposibilidad de mediación. 	

Plazo (si hay)			
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato	➤ A4
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		➤ Ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		

3. LEGISLACIÓN

A) General:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
	Constitución Española de 1978, artículo 51	27/12/1978	29/12/1978	BOE	311		
Ley	Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.	09/07/1998	16/07/1998 28/08/1998	BOCM BOE	167 206	16/12/1998 15/06/1999	298 142
Ley	Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Carácter supletorio	23/12/2003	26/12/2003	BOE	309		
Real Decreto	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.	16/11/2007	30/11/2007	BOE	287		
Decreto	Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 11/1998, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid	14/01/2010	21/01/2010	BOCM	17		
Ley	Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alterativa de litigios en materia de consumo.	02/11/2017	04/11/2017	BOE	268		
Real Decreto	Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo	23/07/2024	24/07/2024	BOE	178		

B) Específica:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº

III. DATOS ARCHIVÍSTICOS

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SERIE

Serie abierta	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Serie descrita	Sí (totalmente) <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Sí (parcialmente) <input type="checkbox"/>
Tipología de la serie	Serie común <input checked="" type="checkbox"/>	Serie específica <input type="checkbox"/>

2. ORDENACIÓN

<input checked="" type="checkbox"/> Ordenación numérica	<input checked="" type="checkbox"/> Ordenación cronológica	<input type="checkbox"/> Ordenación alfabética: <input type="checkbox"/> Onomástica	<input type="checkbox"/> Por Materias	<input type="checkbox"/> Geográfica
<input type="checkbox"/> Otra: _____				

Observaciones: _____

3. NIVEL DE DESCRIPCIÓN

Por unidad de instalación Por unidad documental

Observaciones: _____

4. VOLUMEN Y CRECIMIENTO

	Nº unidades de instalación	Metros lineales	Fechas extremas	Volumen de transferencias anuales
ARCHIVO DE GESTIÓN				
ARCHIVO CENTRAL				
ARCHIVO INTERMEDIO				
ARCHIVO HISTÓRICO				

	Nº unidades de instalación	Metros lineales
CRECIMIENTO ANUAL		

5. FRECUENCIA ANUAL DE USO

	Unidades administrativas	Ciudadanía	Investigación
ARCHIVO DE GESTIÓN			
ARCHIVO CENTRAL			
ARCHIVO INTERMEDIO			
ARCHIVO HISTÓRICO			

6. SOPORTE

Papel Electrónico

Características físicas y lógicas (formatos): A4 y ficheros de texto e imagen y de autenticación y firma.

7. SERIES Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADAS

A) Series relacionadas:

Nombre de la Serie	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Expedientes de reclamaciones de consumo</i>	Consejería competente en materia de consumo		Tienen la misma información y documentación que la serie objeto de este estudio pues, los consumidores, pueden ejercer su derecho a reclamar o en los Ayuntamientos o en la Comunidad de Madrid
<i>Expedientes de arbitraje de consumo</i>	Junta /Órgano arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid		Si no se llega a un acuerdo durante la mediación, se puede el interesado poder recurrir al arbitraje.

B) Documentación relacionada:

Denominación	Organismo	Unidad Administrativa	Observaciones
<i>Memorias de consumo</i>	Ayuntamientos	Oficina Municipal de Información al Consumidor	Art. 76 del Real Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Las Entidades Locales inscritas estarán obligadas a presentar una memoria anual de actividades del ejercicio anterior en el primer trimestre de cada año natural.
<i>Memoria anual de actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo</i>	Consejería competente en materia de consumo. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		
<i>Recopilación de laudos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid</i>	Consejería competente en materia de consumo. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo		

C) Series o documentación relacionadas que recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información contenida en la serie documental objeto de estudio:

¿Recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información?		Tipo		Nombre o denominación
		Sí	No	

X			X	<i>Memorias de consumo</i>
X			X	<i>Memoria anual de actividades del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo</i>

IV. VALORACIÓN

1. VALORES

A) Valores primarios

	Sí/No	Plazo	Justificación/Legislación
Administrativo:	Sí	5 años	El valor administrativo de la serie viene impuesto por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece en su Capítulo III las infracciones en materia de consumo que se califican como leves, graves y muy graves, así como las sanciones adecuadas a las mismas. El artículo 57 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, ordena la prescripción de las infracciones en materia de defensa del consumidor 5 años.
Contable:	NO		
Fiscal:	NO		
Jurídico:	Sí	Indeterminado	Los posibles recursos administrativos no resueltos, podrían dar lugar a la interposición de recursos contencioso-administrativos en los tribunales de justicia. Mientras los procesos judiciales no se resuelvan definitivamente, los expedientes de reclamación en materia de consumo permanecerían abiertos.

B) Valores secundarios

	Sí/No	Justificación/Legislación														
Informativo:	NO	<input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionada <input type="checkbox"/> Otra (<i>indíquese</i>): ...														
Histórico:	NO	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</th> <th style="width: 50%;">JUSTIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> Origen y evolución de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Procesos de elaboración de normativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Datos significativos sobre ciencias y técnicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Datos para el análisis estadístico</td> <td>La información contenida en los documentos es muy útil para análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, las Entidades Locales inscritas están obligadas a presentar</td> </tr> </tbody> </table>	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	JUSTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/> Origen y evolución de la institución		<input type="checkbox"/> Procesos de elaboración de normativa		<input type="checkbox"/> Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución		<input type="checkbox"/> Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares		<input type="checkbox"/> Datos significativos sobre ciencias y técnicas		<input checked="" type="checkbox"/> Datos para el análisis estadístico	La información contenida en los documentos es muy útil para análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, las Entidades Locales inscritas están obligadas a presentar
		INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL	JUSTIFICACIÓN													
		<input type="checkbox"/> Origen y evolución de la institución														
		<input type="checkbox"/> Procesos de elaboración de normativa														
		<input type="checkbox"/> Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución														
		<input type="checkbox"/> Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares														
<input type="checkbox"/> Datos significativos sobre ciencias y técnicas																
<input checked="" type="checkbox"/> Datos para el análisis estadístico	La información contenida en los documentos es muy útil para análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, las Entidades Locales inscritas están obligadas a presentar															

			una memoria anual de actividades del ejercicio anterior en el primer trimestre de cada año natural según el art. 76 del Real Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, por lo que esa información ya se encuentra recogida en las Memorias anuales de consumo.
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes		
<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente		
<input checked="" type="checkbox"/>	Otra (indíquese)		Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente.

V. ACCESO Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN

1. CONDICIONES GENERALES DE ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL

- La serie es de acceso libre
- La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)

Plazo en el que la serie será de acceso libre (en años o meses)	30 años ⁶
--	----------------------

2. EL ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL ESTÁ AFECTADO O REGULADO POR NORMATIVA ESPECÍFICA

	RÉGIMEN	NORMA REGULADORA
<input type="checkbox"/>	Información ambiental	Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE)
<input type="checkbox"/>	Información catastral	Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
<input type="checkbox"/>	Secreto censal	Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General
<input type="checkbox"/>	Secreto fiscal o tributario	Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
<input type="checkbox"/>	Secreto estadístico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública ▪ Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid
<input type="checkbox"/>	Secreto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad ▪ Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y

⁶ Artículo 64.4 de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid núm. 86, de 12 de abril de 2023.

<input type="checkbox"/>	Otro (indíquese)	documentación clínica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. ▪ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. 						
<input type="checkbox"/>	Materias clasificadas	Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Órgano que efectuó la clasificación</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Referencia del acto de clasificación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o categoría de clasificación</td> <td></td> </tr> </table>	Órgano que efectuó la clasificación		Referencia del acto de clasificación		Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o categoría de clasificación	
Órgano que efectuó la clasificación								
Referencia del acto de clasificación								
Documentos, informaciones o datos objeto de clasificación y grado o categoría de clasificación								

3. CONTENIDOS SUJETOS A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE PUBLICIDAD

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA

4. CONTENIDOS SUSCEPTIBLES DE PROTECCIÓN

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA
Información con limitaciones de acceso (P)	
Datos de carácter personal (DP)	<p>DP3: Otros datos de carácter personal susceptibles de protección (Identificativos, características personales, circunstancias sociales, profesionales y/o académicos, detalles del empleo, económicos, financieros y de seguros, o información comercial)</p> <ul style="list-style-type: none"> — Artículos 5 y 25 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). — Artículos 15.2 y 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. — Artículos 35.2 y 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.

5. MEDIDAS DE ACCESO PARCIAL A LA INFORMACIÓN

DENOMINACIÓN	MEDIDAS
Anonimización	Tratamiento de datos personales consistente en un proceso de desvinculación de aquellos datos personales que permiten identificar, directa o indirectamente, a una persona, haciendo imposible que a través de esos datos anonimizados se pueda identificar o reidentificar a la misma.
Seudonimización	Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona

	física identificada o identificable.
Exclusión de documentos	

6. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS POR LA SERIE DOCUMENTAL

MEDIDA PROPUESTA	REFERENCIA NORMATIVA

VI. SELECCIÓN

1. SELECCIÓN

a) Selección de la serie:

Conservación Permanente (CP):

Eliminación Parcial (EP):

Eliminación Total (ET):

b) Metodología de la selección y tipo de muestra:

Metodología de la selección:

- 1) Eliminación total a los 5 años, conservando una muestra de un 1% hasta un máximo de 30 expedientes por año.
- 2) Esta selección se aplicará tanto a documentos en soporte papel como electrónico.
- 3) Los expedientes implicados en procedimientos judiciales se mantendrán hasta su resolución definitiva.

Tipo de muestra:

Muestreo Cronológico (Mu – C) y Muestreo Probabilístico / Aleatorio (Mu-- P/A)

- Alfabético (Mu – A)
- Cronológico (Mu – C)
- Numérico (Mu – N)
- Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A)
- Ejemplar (Mu – E)
- Otro (Mu – O)

Observaciones: _____

c) Plazos de eliminación:

	Plazo
EN ARCHIVO DE GESTIÓN	5 años
EN ARCHIVO CENTRAL	
EN ARCHIVO INTERMEDIO	

d) Soporte de sustitución:

Sí No

Tipo de soporte	Fecha	Procedimiento

--	--	--

Se ha conservado la documentación original: Sí No

e) Plazos de permanencia:

	Plazo	Justificación
EN ARCHIVO DE GESTIÓN	5 años	<ul style="list-style-type: none"> — Artículo 9.2 de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid. — Artículo 51.2 a), de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.
EN ARCHIVO CENTRAL		
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

f) Observaciones:

VII. RECOMENDACIONES AL GESTOR

1. RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SERIE

Se solicita al gestor documental que no denomine a las Reclamaciones en materia de Consumo con el nombre genérico de Reclamaciones ni mezcle expedientes con los propios de la serie documental Expedientes de arbitraje en materia de consumo ni con el procedimiento sancionador.

VIII. INFORME RESUMEN TÉCNICO – EJECUTIVO DE LA PROPUESTA DE VALORACIÓN

1. INFORME – Fundamentos históricos y/o técnico – jurídicos

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)OMIC son definidas por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales (Ayuntamientos), que prestan el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario, y sirven de cauce para sus reclamaciones.

LasOMIC desempeñan funciones en materia de prevención, y protección en el ámbito específico de consumo y, en función de las necesidades y recursos de la población, podrán desarrollar además funciones en materia de promoción y participación:

A) PREVENCIÓN, en cuanto a la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos; inspección de bienes y servicios de consumo común, ordinario y generalizado, y recepción de peticiones concretas para elevarlas a las autoridades competentes.

B) PROTECCIÓN, en cuanto a recepción de denuncias y reclamaciones de los consumidores, y mediación en los conflictos surgidos entre estos y empresarios con motivo de las relaciones de consumo.

C) PROMOCIÓN, en cuanto a la realización de actividades de formación y educación para el consumo.

D) PARTICIPACIÓN, en cuanto a servir de sede al sistema arbitral de consumo, y en cuanto a la creación de órganos consultivos y de participación de los consumidores.

Los *Expedientes de reclamaciones en materia de consumo* son el reflejo del procedimiento encaminado a la resolución de las reclamaciones que el consumidor realiza cuando se ha presentado un conflicto o desacuerdo entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado un servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación.

Cualquier persona pueda plantear una reclamación de consumo cuando actúe como consumidor final, es decir, cuando la relación la haya establecido con una empresa, establecimiento o profesional, y el servicio contratado o el bien adquirido sean para su uso personal o familiar.

No son, por tanto, reclamaciones de consumo las discrepancias que pueda haber entre empresas o entre particulares, por lo que no estarán protegidas ni por las normas de protección del consumidor ni por los organismos encargados de ello.

Estos expedientes se inician cuando un consumidor presenta una queja o reclamación contra una empresa o proveedor de bienes o servicios y tiene como objetivo resolver conflictos entre consumidores y empresas o profesionales que prestan dicho servicio, buscando una solución justa y equitativa para ambas partes. La reclamación puede ser sobre bienes, suministros o servicios.

No todas las reclamaciones pueden ser tramitadas desde consumo. Hay algunos sectores especiales en que las reclamaciones deben dirigirse al órgano correspondiente⁷. En esos casos existen organismos determinados responsables de tramitar y resolver las quejas. No obstante, la reclamación o denuncia se puede tramitar desde la OMIC, que la trasladará al organismo competente, que puede ser:

- Bancos y entidades financieras (Banco de España).
- Seguros (Dirección General de Seguros).
- Inversiones (Comisión Nacional del Mercado de Valores).
- Compañías aéreas (Agencia Estatal de Seguridad Aérea Aeropuertos (AESA)).
- Transporte terrestre (Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid).
- Alimentación e higiene alimentaria (Dirección General de Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad).
- Servicios turísticos (Hoteles, agencias de viajes, restaurantes, etc.).
- Centro Europeo del Consumidor).

El procedimiento consta de tres fases:

1. **INICIO:** el expediente siempre se inicia a instancia de parte.
2. **INSTRUCCIÓN:** si la OMIC sea competente en la materia puede iniciar un procedimiento de mediación, en caso contrario remitirá la reclamación y la documentación acreditativa al órgano competente.
3. **FINALIZACIÓN:** el expediente puede finalizar con:
 - e) **Acuerdo de las partes:** el procedimiento se archiva por el éxito obtenido en la mediación.
 - f) **Falta de acuerdo de las partes:** en este supuesto hay varias posibilidades:
 - **Acudir al arbitraje.**
 - **Procedimiento sancionador.**
 - **Acudir a los juzgados.**
 - g) **Desistimiento:** archivo por falta de pruebas o por no subsanación de errores.

⁷ <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/reclamaciones-sectores-especiales>

h) **Archivo:** no hay fundamento legal o la OMIC no es competente.

IX. DICTAMEN APROBADO POR EL CONSEJO DE ARCHIVOS

DICTAMEN DEL CONSEJO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

DENOMINACIÓN DE LA SERIE:	<i>Expedientes de reclamación en materia de consumo</i>
TIPOLOGÍA DE LA SERIE:	Común
TITULARIDAD:	Pública
FECHAS EXTREMAS DEL PERÍODO ESTUDIADO:	1983 – Actualidad
CÓDIGO E.I.V. PROPONENTE:	AL28074/2025/0001
CÓDIGO E.I.V. CACM:	EIV – 2025/0006
CÓDIGO T.V.:	TV – 108

1. Valoración

a) **Valores primarios:**

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Administrativo	Sí	5	El valor administrativo de la serie viene impuesto por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece en su Capítulo III las infracciones en materia de consumo que se califican como leves, graves y muy graves, así como las sanciones adecuadas a las mismas. El artículo 57 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, ordena la prescripción de las infracciones en materia de defensa del consumidor 5 años.
Contable	No		
Fiscal	No		
Jurídico	Sí	Indeterminado	Los posibles recursos administrativos no resueltos, podrían dar lugar a la interposición de recursos contencioso-administrativos en los tribunales de justicia. Mientras los procesos judiciales no se resuelvan definitivamente, los expedientes de reclamación en materia de consumo permanecerían abiertos.

b) **Valores secundarios:**

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN															
Informativo	No	<input type="checkbox"/> La información que recogen los documentos de la serie documental es única y/o no se puede encontrar en otras series documentales o documentación relacionadas. <input type="checkbox"/> Otra (indíquese): _____															
Histórico	No	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th colspan="2" style="text-align: left;">INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL</th> <th style="text-align: left;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 70%;">Origen y evolución de la institución</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Procesos de elaboración de normativa</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL		OBSERVACIONES	<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución		<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa		<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución		<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares	
INFORMACIÓN RECOGIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LA SERIE DOCUMENTAL		OBSERVACIONES															
<input type="checkbox"/>	Origen y evolución de la institución																
<input type="checkbox"/>	Procesos de elaboración de normativa																
<input type="checkbox"/>	Permite valorar impacto o eficacia de las actividades de la institución																
<input type="checkbox"/>	Datos significativos de personas, acontecimientos o lugares																

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019 (modificado en su reunión extraordinaria de 15 de diciembre de 2023)

MODELO CACM/1/2019. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 4 de junio de 2019 (modificado en su reunión extraordinaria de 15 de diciembre de 2023)

<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre ciencias y técnicas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Datos para el análisis estadístico	La información contenida en los documentos es muy útil para análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, las Entidades Locales inscritas están obligadas a presentar una memoria anual de actividades del ejercicio anterior en el primer trimestre de cada año natural según el art. 76 del Real Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, por lo que esa información ya se encuentra recogida en las Memorias anuales de consumo.
<input type="checkbox"/>	Datos significativos sobre acontecimientos relevantes	
<input type="checkbox"/>	Completa información de otras series de conservación permanente	
<input checked="" type="checkbox"/>	Otra (indíquese)	Sólo se confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación permanente.

2. Acceso y seguridad de los documentos y de la información

- a) **Condiciones generales de acceso a la serie documental:** la serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso).
- b) **Plazo en el que la serie será de acceso libre:** A los 30 años de finalizar su trámite, como se establece en la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid (Art. 64.4).
- c) **El acceso a la serie documental está regulado o afectado por normativa específica:** No.
- d) **Contenidos sujetos a un régimen especial de publicidad:** No.
- e) **Contenidos susceptibles de protección:** Sí.

CONTENIDOS AFECTADOS		REFERENCIA NORMATIVA
Datos de carácter personal (DP)	DP3: Otros datos de carácter personal susceptibles de protección (Identificativos, características personales, circunstancias sociales, profesionales y/o académicos,	— Artículos 5 y 25 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de

	detalles del empleo, económicos, financieros y de seguros, o información comercial)	<p>estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).</p> <ul style="list-style-type: none"> — Artículos 15.2 y 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. — Artículos 35.2 y 35.3 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y de participación de la Comunidad de Madrid.
--	---	--

f) **Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido (posibilidad y modalidad de disociación de datos o acceso parcial):** Sí.

DENOMINACIÓN	MEDIDAS
Anonimización	Tratamiento de datos personales consistente en un proceso de desvinculación de aquellos datos personales que permiten identificar, directa o indirectamente, a una persona, haciendo imposible que a través de esos datos anonimizados se pueda identificar o reidentificar a la misma.
Seudonimización	Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.
Exclusión de documentos	

g) **Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie documental:** No.

3. Selección

- a) **Selección de la serie:** Eliminación Total (ET).
- b) **Metodología de la selección:**
 1. Eliminación total a los 5 años, conservando una muestra de un 1% hasta un máximo de 30 expedientes por año.
 2. Esta selección se aplicará tanto a documentos en soporte papel como electrónico.
 3. Los expedientes implicados en procedimientos judiciales se mantendrán hasta su resolución definitiva.
- c) **Tipo de muestra:** Muestreo Cronológico (Mu – C) y Muestreo Probabilístico / Aleatorio (Mu--P/A).
- d) **Plazos de eliminación:**
 - i. **EN ARCHIVO DE GESTIÓN:** a los 5 años.
 - ii. **EN ARCHIVO CENTRAL:** No procede.
 - iii. **EN ARCHIVO INTERMEDIO:** No procede.
- e) **Soporte de sustitución:** No.
- f) **Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte:** No procede.
- g) **Plazos de permanencia:**

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
EN ARCHIVO DE GESTIÓN	5	— Artículo 9.2 de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.

EN ARCHIVO CENTRAL EN ARCHIVO INTERMEDIO		Madrid. — Artículo 51.2 a), de la Ley 6/2023, de 30 de marzo, de Archivos y Documentos de la Comunidad de Madrid.

h) **Observaciones:** No proceden.

4. Recomendaciones al gestor

Se solicita al gestor documental que no denomine a las Reclamaciones en materia de Consumo con el nombre genérico de Reclamaciones ni mezcle expedientes con los propios de la serie documental Expedientes de arbitraje en materia de consumo ni con el procedimiento sancionador.

X. CONTROL

1. DATOS GENERALES DE CONTROL

Órgano proponente del Estudio de Identificación y Valoración:	Ayuntamiento de Leganés
Responsable del Estudio de Identificación y Valoración:	Mesa de Trabajo de Valoración de Documentos de los Subsistemas de Archivos de las Entidades Locales
Archivo/s donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo:	Archivo Municipal de Leganés
Fechas extremas del período estudiado (aaaa – aaaa):	1983-
Fecha de realización (dd/mm/aaaa):	10/03/2025
Fecha de revisión (dd/mm/aaaa) (CACM):	

2. OBSERVACIONES